

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pada era yang serba cepat dan penuh persaingan yang sangat ketat dan ketidakpastian yang tinggi serta dunia kerja yang mengalami perubahan signifikan Gen Z, menurut Twenge (2010), dalam (Arora, 2020), '*milenial*' dan 'Gen Z secara kolektif mencakup 63% dari populasi global. Penelitian Hanifah & Sali (2023), mengungkapkan bahwa Generasi Z menjadi bagian yang semakin signifikan dari angkatan kerja, yang diperkirakan akan mencapai 27% pada tahun 2025. Meskipun saat ini bukan kelompok angkatan kerja terbesar, Gen Z sudah merupakan 40% dari pasar tenaga kerja di berbagai industri Pratama & Elistia (2020). Generasi yang lahir antara tahun 1997-2012 ini memasuki angkatan kerja dengan karakteristik dan nilai-nilai yang berbeda Hanifah & Sali (2023). menurut PBB dan lembaga penelitian lainnya berdasarkan pemisahan generasi 2000-2001. Populasi Generasi Z telah melampaui generasi yang lebih tua dan mencakup 32% dari angkatan kerja muda saat ini Hanifah & Sali (2023). Faktor yang mempengaruhi pilihan pekerjaan Gen Z meliputi budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, motivasi kerja, dan kepuasan kerja Pratama & Elistia (2020), serta status karyawan, kondisi kerja, dan peluang pengembangan karier.

Sebagai generasi yang tumbuh dalam era digital, Gen Z dikenal sebagai "*digital natives*" yang sangat terbiasa dengan teknologi dan media sosial. Mereka juga sangat menghargai fleksibilitas dalam bekerja, lebih memilih lingkungan kerja yang kolaboratif, dan cenderung memiliki jiwa kewirausahaan yang tinggi. Menurut survei Kronos Incorporated (2019), 33% Gen Z menganggap fleksibilitas di tempat kerja bukan hanya penting, tetapi sebagai kebutuhan esensial. Mereka juga lebih suka bekerja secara langsung dengan rekan kerja meskipun menghabiskan banyak waktu di dunia digital. Selain itu, Gen Z dikenal sebagai generasi yang inovatif dan produktif. Studi yang dilakukan oleh Ernest & Young (2015) menunjukkan bahwa Gen Z lebih mandiri, memiliki kesadaran diri yang tinggi, dan lebih memilih untuk menciptakan peluang sendiri melalui

kewirausahaan dibandingkan bekerja dalam struktur organisasi yang kaku. Sebanyak 62% Gen Z lebih tertarik memulai bisnis mereka sendiri dibandingkan menjadi karyawan di perusahaan besar. Namun, meskipun memiliki semangat kerja yang tinggi, banyak dari mereka yang mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja yang kompetitif.

Gen Z memiliki karakteristik yang unik dalam dunia kerja. Berdasarkan studi McKinsey (2018, dalam Sakitri, 2020), Gen Z dikenal sebagai individu yang menghargai ekspresi diri dan tidak suka diberi label tertentu. Mereka terbuka terhadap keberagaman dan ingin diperlakukan sebagai individu yang unik. Selain itu, mereka sangat aktif dalam komunitas, secara langsung maupun melalui media digital karena bagi mereka, koneksi sosial adalah bagian penting dalam kehidupan. Dalam menyelesaikan konflik, Gen Z lebih memilih berdialog dan berkomunikasi secara terbuka, berbeda dengan generasi sebelumnya yang cenderung lebih kaku. Dalam pengambilan keputusan, mereka lebih realistis dan analitis, terutama dalam hal pekerjaan dan keuangan.

Namun, meskipun memiliki berbagai keunggulan, Gen Z juga menghadapi tantangan psikologis dan emosional di dunia kerja yang dapat memicu stres. Menurut Kelly, J (2025), Gen Z menunjukkan tingkat stres (46%), depresi (35%), *burnout* (44%), dan isolasi (30%) yang lebih tinggi dibandingkan rata-rata pekerja. Mereka juga melaporkan penurunan dalam rasa sukses, bahagia, dan keterlibatan kerja dibandingkan pekerja muda pada tahun 2018. Di sisi finansial, Gen Z tertinggal 8% di bawah rata-rata nasional, dengan kekhawatiran utama mencakup biaya hidup, suku bunga tinggi, dan kesulitan menabung.

Gen Z menghadapi tantangan kesehatan mental yang lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata karyawan pada umumnya. Karyawan Gen Z dilaporkan lebih rentan mengalami *burnout*, yang mencakup kelelahan emosional dan fisik, melebihi tingkat kelelahan yang dialami oleh kelompok usia lainnya. Jika dibandingkan dengan pekerja berusia 21 hingga 25 tahun pada tahun 2018, karyawan Gen Z saat ini menunjukkan tingkat kesuksesan, kebahagiaan, dan keterlibatan kerja yang lebih rendah dalam kehidupan profesional mereka. Salah satu faktor yang memperburuk kondisi ini adalah tekanan finansial yang semakin

meningkat yang turut berkontribusi terhadap tantangan kesejahteraan secara menyeluruh. Data juga menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara tingkat pemahaman serta pemanfaatan tunjangan kerja dengan peningkatan hasil kesehatan karyawan. Namun, terdapat penurunan signifikan dalam pemahaman tentang manfaat dan tunjangan kerja di kalangan tenaga kerja secara umum, khususnya pada Gen Z, yang mengalami penurunan sebesar 10% sejak tahun 2021.

Secara ideal, karyawan Gen Z yang bekerja di bidang *finance* seharusnya mampu menyeimbangkan kemampuan digital yang tinggi dengan ketelitian dan tanggung jawab terhadap keuangan. Mereka perlu memiliki karakter disiplin, kemampuan analitis, ketahanan terhadap tekanan, serta kematangan emosional untuk menghadapi dinamika dunia kerja yang intens. Penelitian ini secara khusus membatasi objek pada karyawan Gen Z yang bekerja sebagai staff di bagian keuangan di perusahaan, dengan fokus pada karyawan *level* staff atau *officer* (*non-managerial*) di perusahaan bidang makanan dan minuman (F&B), yang dikenal dengan dinamika operasional yang cepat dan struktur pelaporan keuangan yang menuntut akurasi serta ketepatan waktu.

Dalam industri makanan dan minuman (F&B), staff keuangan memiliki peran krusial dalam memastikan kelancaran operasional melalui manajemen keuangan yang efektif. Mereka bertanggung jawab atas pengelolaan laporan penjualan harian dari berbagai outlet, rekonsiliasi kas, pencatatan pengeluaran operasional, penyusunan laporan pajak, serta persiapan dokumen audit internal dan eksternal. Tingginya volume transaksi, tuntutan efisiensi biaya dari manajemen pusat, serta tenggat waktu pelaporan yang ketat, terutama saat tutup buku bulanan atau tahunan, menjadi tantangan utama yang dihadapi oleh staff keuangan. Selain itu, audit berkala dari pihak internal maupun eksternal menambah tekanan psikologis dalam menjalankan tugas mereka.

Industri makanan dan minuman (F&B) merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki tingkat kompleksitas operasional dan risiko yang tinggi. Menurut World Health Organization (2024), industri yang berhubungan langsung dengan pangan menghadapi tuntutan ketat terkait keamanan dan kesehatan konsumen, karena kesalahan operasional dapat berdampak pada gangguan kesehatan serta

dapat menyebabkan penyakit bawaan makanan (*foodborne diseases*), yang berdampak serius bagi masyarakat dan organisasi. Konsekuensinya, perusahaan F&B dituntut memiliki sistem pengendalian internal yang kuat dan terdokumentasi secara akurat, termasuk dalam aspek keuangan. Dalam konteks ini, staff keuangan memikul tanggung jawab tidak langsung dalam mendukung kepatuhan terhadap standar tersebut melalui pencatatan dan pelaporan keuangan yang presisi.

Kondisi bisnis industri F&B saat ini. Sektor ini beroperasi dalam lingkungan yang sangat kompetitif, dengan tekanan efisiensi biaya dan keberlanjutan usaha yang tinggi. Dinamika operasional harian yang padat, volume transaksi yang berulang, serta tuntutan pelaporan yang cepat menjadikan beban kerja staff keuangan bersifat kontinu dan jarang memberikan ruang pemulihan yang memadai. Berdasarkan kerangka *Job Demands Resources Model*, ketidakseimbangan antara tuntutan kerja yang tinggi dan keterbatasan sumber daya individu dapat memicu kelelahan kerja dan *burnout* Demerouti et al. (2001).

Kerentanan terhadap *burnout* semakin terlihat ketika dikaitkan dengan karakteristik generasi Z yang saat ini banyak mengisi posisi staff keuangan level awal hingga menengah. Generasi Z dikenal memiliki ekspektasi terhadap kejelasan peran, keseimbangan kehidupan kerja, serta lingkungan kerja yang mendukung kesehatan mental. Schroth (2019), menjelaskan bahwa generasi ini cenderung kurang toleran terhadap beban kerja berkepanjangan dan tekanan waktu yang intens. Ketika ekspektasi tersebut berhadapan dengan realitas kerja di industri (F&B) yang menuntut akurasi tinggi, jam kerja yang memanjang, serta tanggung jawab finansial yang besar maka potensi munculnya kelelahan emosional, penurunan keterikatan kerja, dan sikap sinis terhadap pekerjaan menjadi semakin besar.

Secara karakteristik, Gen Z dikenal memiliki nilai-nilai yang kuat terhadap fleksibilitas kerja, keseimbangan kehidupan pribadi dan profesional, serta pencarian makna dalam pekerjaan. Namun, ritme kerja yang cepat, tingginya beban administratif, dan tuntutan multitasking di sektor (F&B) sering kali tidak sejalan dengan preferensi kerja Gen Z. Akibatnya, ketidaksesuaian antara ekspektasi kerja

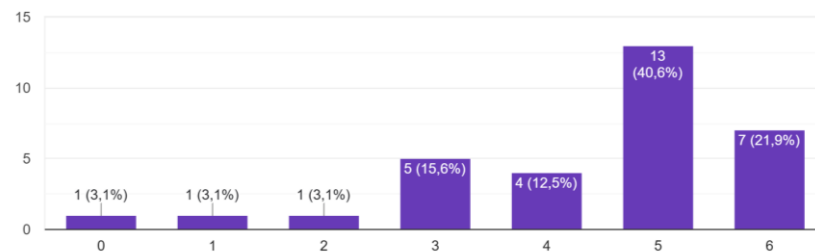
dan realitas operasional dapat berpotensi *burnout*, terutama jika tidak diimbangi dengan dukungan manajerial atau sistem kerja yang adaptif.

Sandu & Pescaru, (2024), karyawan *finance* digambarkan sebagai individu yang bekerja dalam sektor keuangan, yang secara khas dicirikan oleh tekanan kerja yang tinggi, tuntutan performa yang konstan, dan lingkungan kerja yang cepat berubah. mereka beroperasi dalam konteks profesional yang ditandai oleh tenggat waktu yang ketat, risiko *finansial* yang signifikan, serta kewajiban untuk selalu beradaptasi dengan regulasi dan dinamika pasar yang kompleks. Karyawan di sektor ini bertanggung jawab atas aktivitas yang mempengaruhi stabilitas dan keberhasilan *finansial* suatu institusi, termasuk pengelolaan data keuangan, analisis risiko, pelaporan keuangan, dan pengambilan keputusan berbasis angka yang harus akurat dan tepat waktu.

Lingkungan kerja karyawan *finance* sangat kompetitif dan sering kali menuntut kemampuan *multitasking*, pengambilan keputusan dalam tekanan waktu, dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi yang cepat, terutama dalam sektor *finance*. Mereka dihadapkan pada ekspektasi tinggi dari atasan maupun kondisi pasar. Oleh karena itu, dalam menjalankan tugasnya, karyawan *finance* tidak hanya memerlukan kompetensi teknis, tetapi juga ketahanan emosional dan mental yang kuat. Karakter pekerjaan di bidang keuangan menjadikan emosi seperti kecemasan, frustrasi, dan ketakutan sebagai bagian tak terpisahkan dari kehidupan profesional mereka.

Untuk melihat kebenaran bahwa *burnout* bisa mempengaruhi karyawan staff *finance* data awal berupa *preliminary research* menggunakan kuesioner dalam bentuk pertanyaan di *google form* yang sudah disebar.

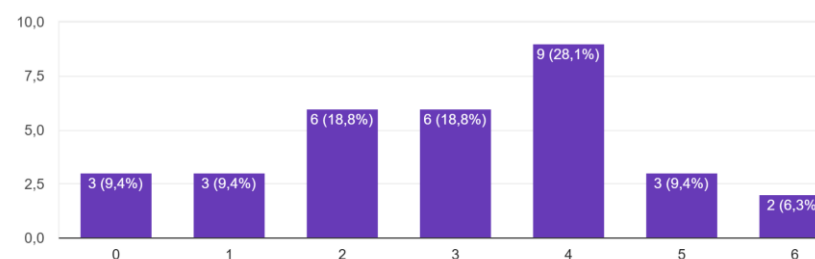
Saya merasa lelah secara emosional pada pekerjaan saya  
32 jawaban



Gambar 1.1 Merasa Lelah Secara Emosional Pada Pekerjaan

Sebanyak 32 responden menjawab. Sebagian besar responden menunjukkan skor yang tinggi pada pernyataan ini, di mana sebanyak 13 orang atau 40,6% memberikan skor 5 dan 7 orang atau 21,9% memberikan skor 6. Hanya sebagian kecil yang memberikan skor rendah, yaitu di bawah angka 3. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden mengalami kondisi kelelahan emosional yang cukup tinggi. Mereka merasa kehabisan energi, tidak mampu menghadapi tekanan kerja harian, dan menunjukkan tanda-tanda frustrasi serta kelelahan secara mental. Temuan ini sejalan dengan konsep kelelahan emosional dalam teori Maslach, di mana individu merasa tidak lagi memiliki kapasitas emosional untuk berinteraksi secara efektif dalam lingkungan kerja.

Saya dengan mudah dapat memahami bagaimana perasaan klien tentang hal-hal ingin mereka penuhi dan mereka peroleh dari layanan yang saya berikan  
32 jawaban



Gambar 1.2 Memahami Bagaimana Perasaan Klien Tentang Hal-Hal Ingin Mereka Penuhi Dan Mereka Peroleh Dari Klien

Sebanyak 32 responden menjawab terdapat sejumlah responden yang masih menunjukkan persepsi positif terhadap kinerjanya, namun sebagian lainnya mulai menunjukkan kecenderungan penurunan motivasi dan kepuasan kerja. Tercatat sebanyak 9 orang atau 28,1% memberi skor 4, sedangkan sebanyak 12 responden memberikan skor rendah di bawah angka 3. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian dari karyawan mulai mengalami penurunan persepsi terhadap efektivitas mereka dalam menjalankan peran profesional, merasa kurang berhasil, dan kehilangan keyakinan atas kontribusinya dalam pekerjaan. Fenomena ini menggambarkan gejala awal dari menurunnya pencapaian pribadi, yang dalam jangka panjang dapat mempengaruhi harga diri dan komitmen kerja.



Gambar 1.3 Tidak Peduli Pada Apa Yang Terjadi Pada Klien

Sebanyak 32 responden menjawab menunjukkan bahwa depersonalisasi juga mulai berkembang di kalangan responden. Sebanyak 9 orang atau 28,1% memberikan skor tertinggi (6), dan 7 orang atau 21,9% memberikan skor 5. Tingginya skor pada pernyataan ini menunjukkan bahwa sejumlah karyawan mulai menunjukkan sikap sinis, masa bodoh, dan kurang peduli terhadap klien yang mereka layani. Sikap ini merupakan indikasi nyata dari munculnya depersonalisasi, di mana individu mulai menjaga jarak secara emosional, kehilangan empati, serta mengalami penurunan kepedulian terhadap orang-orang di sekitarnya.

Berdasarkan hasil data pendahuluan pada staff *finance* Gen Z, terlihat bahwa gejala *burnout* mulai nyata. Pada dimensi kelelahan emosional, sebanyak 40,6% responden memberi skor 5 dan 21,9% memberi skor 6, menandakan kelelahan dan kehabisan energi kerja. Pada dimensi depersonalisasi, 28,1% memberi skor 6 dan 21,9% skor 5, menunjukkan sikap sinis dan kurang peduli terhadap klien. Sementara itu, 37,5% responden memberi skor di bawah 3 pada aspek penurunan pencapaian pribadi, mencerminkan keraguan terhadap efektivitas kerja.

Frustrasi sering kali timbul dari kurangnya kontrol terhadap situasi kerja, birokrasi yang berlebihan, serta keterbatasan sumber daya. Ketakutan juga menjadi emosi dominan, terutama terkait dengan risiko kegagalan finansial dan dampak hukum dari kesalahan yang dilakukan. Situasi ini menjadikan karyawan *finance* bisa berpotensi terhadap *burnout*, yaitu kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional yang kronis, yang bukan hanya mempengaruhi kesehatan individu, tetapi juga menurunkan performa kerja.

Prawitz et al. (2006), karyawan *finance*, khususnya yang mengalami kesulitan finansial pribadi, digambarkan sebagai individu yang berupaya mengelola utang, mengikuti program manajemen keuangan, dan menghadapi berbagai konsekuensi dari tekanan ekonomi pribadi, seperti keterlambatan pembayaran tagihan, utang menumpuk, dan rendahnya kesejahteraan finansial. Karena beban tanggung jawab tersebut, mereka sangat rentan terhadap stres akut dan kronis. Bukan hanya tuntutan kerja profesional yang mereka hadapi, tetapi juga potensi konflik internal akibat tekanan ekonomi pribadi. Ini menciptakan kondisi kerja yang membutuhkan kemampuan teknis tinggi dan stabilitas emosional yang kuat.

Menurut *International Classification of Diseases* versi ke-11 (ICD-11) yang dikeluarkan oleh *World Health Organization* (WHO), *burnout* dikategorikan sebagai sindrom akibat stres kronis di tempat kerja yang belum berhasil dikelola, dan ditandai oleh tiga dimensi utama yaitu, Perasaan kehabisan energi atau kelelahan, Meningkatnya jarak mental dari pekerjaan, atau perasaan negatif/sinisme terhadap pekerjaan, Menurunnya efikasi profesional WHO mengklasifikasikan *burnout* secara spesifik sebagai fenomena dalam konteks pekerjaan dan tidak



berlaku untuk kehidupan pribadi secara umum. Dalam ICD-10, fenomena ini juga telah diakui meskipun belum sedetail dalam ICD-11. Menanggapi urgensi permasalahan ini, WHO juga telah memulai pengembangan pedoman berbasis bukti mengenai kesejahteraan mental di tempat kerja. Tujuannya adalah menciptakan lingkungan kerja yang tidak hanya produktif, namun juga manusiawi dan berkelanjutan secara psikologis.

Faktor di tempat kerja berperan penting dalam meningkatkan risiko *burnout*. Beban kerja yang berlebihan, baik dalam jumlah maupun kualitasnya, dapat menyebabkan stres yang berlebihan dan kelelahan fisik maupun emosional. Pekerja yang harus mengendalikan atau menyembunyikan emosi dalam pekerjaan, seperti dalam profesi yang melibatkan interaksi langsung, juga lebih rentan terhadap *burnout*. Kurangnya otonomi atau kebebasan dalam pekerjaan membuat pekerja merasa frustrasi dan tidak puas, yang akhirnya meningkatkan risiko kelelahan psikologis. Jika *burnout* dialami oleh karyawan *finance*, maka konsekuensinya sangat signifikan. Karyawan menjadi tidak produktif, sering melakukan kesalahan penginputan data keuangan, lambat dalam merespons instruksi pimpinan, bahkan mengalami penurunan akurasi dan kemampuan berpikir analitis. Jika *burnout* tidak segera diatasi, hal ini bukan hanya berdampak pada penurunan kualitas kerja individu dan kredibilitas perusahaan.

Penelitian mengenai *burnout* pada karyawan Gen Z di bidang staff *finance* memiliki urgensi yang tinggi karena posisi mereka memegang tanggung jawab yang telah diberikan. Tingginya tekanan kerja, beban administratif, serta tuntutan akurasi membuat staff *finance* rentan mengalami kelelahan emosional, sikap sinis, dan penurunan motivasi kerja. Jika gejala *burnout* ini tidak diidentifikasi dan ditangani secara dini, maka dapat menimbulkan dampak serius, baik bagi individu maupun organisasi. Bagi individu, *burnout* berpotensi menurunkan kesehatan mental, produktivitas, dan kualitas hidup. Sementara bagi organisasi, *burnout* dapat memicu turunnya kinerja, serta kesalahan dalam pengelolaan keuangan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan secara deskriptif karena berpotensi muncul secara laten atau tidak terlihat pada karyawan yang menghadapi beban kerja tinggi, tuntutan ketelitian dan tanggung jawab besar, tekanan waktu berkelanjutan,

serta keterbatasan kontrol kerja, sehingga kondisi kelelahan emosional dan penurunan fungsi psikologis tidak selalu tampak dalam kinerja formal. Oleh karena itu, penelitian deskriptif diperlukan untuk mengidentifikasi tingkat, pola, dan dimensi *burnout* yang berpotensi berkembang, sebagai dasar pencegahan dini terhadap dampak negatif bagi individu maupun organisasi.

## 1.2 Batasan Masalah Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif studi deskriptif *burnout* pada Karyawan Gen Z. Batasan masalah yang dibuat oleh peneliti bertujuan agar penelitian ini dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berikut ini batasan masalah yang dikaji dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah *burnout* Maslach & Jackson, (1981).
2. Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang memiliki fokus pada karyawan generasi Z kelahiran tahun 1997-2012.
3. Staf *finance* pada *level non-manajerial*.
4. Penelitian ini bersifat studi deskriptif kuantitatif pada satu variabel.

## 1.3 Rumusan Masalah

“Bagaimana gambaran secara deskriptif kuantitatif *burnout* pada karyawan Gen Z di bidang staf *finance*”

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat *burnout* yang dialami oleh karyawan dari Generasi Z di lingkungan kerja.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian *burnout* dalam perspektif psikologi kerja dan manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memahami karakteristik *burnout* pada generasi Z di lingkungan kerja. Hasil penelitian ini memperkaya literatur empiris mengenai dinamika generasi dalam dunia kerja serta memperkuat penerapan teori *burnout*, dalam konteks generasi muda dan bidang pekerjaan tertentu. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan teori dan model *burnout* yang lebih relevan dengan karakteristik generasi Z.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman praktis dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian kuantitatif deskriptif, khususnya dalam penyusunan, adaptasi, dan penggunaan alat ukur *burnout* berbasis Maslach & Jackson, (1981). Selain itu, penelitian melakukan pengolahan data, analisis statistik deskriptif, serta interpretasi hasil penelitian secara sistematis dan ilmiah, yang berguna untuk pengembangan kompetensi riset di bidang psikologi dan sumber daya manusia.

#### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi empiris dan metodologis dalam penelitian, baik yang berfokus pada *burnout* pada generasi Z maupun pada generasi kerja lainnya. Penelitian ini juga dapat menjadi pijakan dalam pengembangan instrumen, variabel, atau desain penelitian yang lebih luas dan mendalam terkait kesejahteraan psikologis di tempat kerja.

#### 3. Bagi karyawan

Penelitian ini membantu karyawan generasi Z dalam mengenali kondisi *burnout* yang dialami di lingkungan kerja. Pemahaman terhadap gejala *burnout* memungkinkan karyawan melakukan upaya pencegahan secara

dini, menjaga keseimbangan antara tuntutan kerja dan kehidupan pribadi, serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesehatan mental. Selain itu, hasil penelitian ini dapat mendorong karyawan untuk lebih terbuka dalam mencari dukungan atau bantuan profesional apabila diperlukan.